

INTISARI

Semakin berkembangnya bisnis perhotelan menyebabkan semakin kompleks tanggung jawab yang dimiliki manajemen untuk menjaga efektifitas dan efisiensi kegiatan operasional. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi dan menjaga keberlangsungan bisnis adalah dengan menerapkan sistem pengendalian internal untuk mencegah tingkat kelalaian maupun kecurangan. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang masuk ke dalam industri rawan kecurangan. Hal ini karena pada umumnya industri perhotelan lebih fokus dalam peningkatan layanan terhadap pelanggan daripada meningkatkan pengawasan terhadap keuangan internalnya.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Yogyakarta dengan jenis penelitian kualitatif pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tahap wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Novotel Yogyakarta telah menerapkan upaya pengendalian untuk mendukung berjalannya kegiatan operasional. Pengendalian yang dilakukan dapat dilihat dari penggunaan sistem aplikasi untuk mendukung segala aktivitas hotel, terdapat SOP sebagai panduan kerja, struktur organisasi yang jelas dalam pemisahan tugas dan wewenang karyawan, serta dilakukannya fungsi pengawasan dan audit untuk mencegah tingkat kesalahan dalam kegiatan operasional. Namun, terdapat titik kelemahan dari fungsi pengawasan dan audit yang belum optimal sehingga kasus kecurangan masih dapat terjadi. Manajemen juga kurang fokus pada penekanan nilai etika terkait komitmen dan kejujuran sehingga lingkungan kerja yang bersih dan bebas kecurangan belum tercapai.

Kecurangan penerimaan kas pada penelitian ini juga memenuhi ketiga karakteristik motivasi terjadinya fraud berdasarkan *Fraud Triangle*. Kecurangan dilakukan karena terdapat tekanan yang berasal dari kebutuhan pribadi, adanya peluang yang timbul dari berbagai kelemahan dalam lingkungan kerja, serta faktor utama yaitu rasionalisasi yang menyebabkan keinginan melakukan kecurangan ini dapat dilakukan tanpa terdeteksi.

Kata kunci: *fraud triangle*, hotel, pengendalian internal

ABSTRACT

The rapid growth of hotel business has increased the complexity of responsibilities assigned to the management to maintain the effectiveness and efficiency of operational activities. One of the efforts to perform in order to achieve organizational goals and to preserve the business is by applying an internal control system to minimize neglect and fraud. The hotel industry is one of the industries that is vulnerable against fraud. This is because generally the hotel industry focuses on the customers rather than on monitoring its internal finances.

This research is performed at Novotel Hotel, Yogyakarta using a qualitative study method with a case study approach. The data collection is conducted by means of interviews and documentation. The research results show that Novotel Hotel Yogyakarta has implemented a control attempt to support the operational activities. The control performed can be seen from the use of an application system to support all hotel activities, the presence of an SOP as work guidelines, a clear organizational structure to differentiate employees' duties and authorities, and the implementation of monitoring and audit function to prevent errors in operational activities. However, there are still weaknesses in the non-optimal monitoring function, so that frauds can still happen. The management also lacks focus in emphasizing ethical values in terms of commitment and honesty so that a work environment that is clean and free from fraud hasn't been achieved.

Fraud in cash account receivables in this research also fulfills the three motivation characteristics of fraud based on 'Fraud Triangle.' Fraud happens because there is a pressure of personal need, an opportunity that arises due to weaknesses in the work environment, and the main factor, that is rationalization, which causes the desire to commit fraud be executed without getting detected.

Keywords: fraud triangle, hotel, internal control